



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“La importancia de las políticas de crédito y cobranza en las pequeñas empresas”. Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autores:

Consuelo Maribel Becerra Medina
Santiago Francisco Mantilla Muro

Asesor:

Mg. Martin Francisco Facundo Ruiz

Trujillo - Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios:

Por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, no dejarme caer ante los problemas y por permitir culminar con éxito mi carrera profesional.

A mi Madre:

Por apoyarme siempre, y ser ejemplo de perseverancia, y luchar para lograr todo lo que me propongo en la vida, por sus consejos y amor infinito.

A mi jefa:

Por su paciencia, confianza y apoyo que me ha brindado siempre.

Consuelo Maribel Becerra Medina

Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme fuerzas para luchar cada día, a mis padres y mi familia por brindarme su incondicional amor, confianza y apoyo y lograr así realizar esta meta tan importante en mi vida, a mis profesores por su paciencia y sus enseñanzas.

Santiago Francisco Mantilla Muro

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por brindarnos salud y vida para poder concluir la carrera profesional, y cumplir un objetivo más en nuestras vidas.

A nuestros padres, familiares y amigos por apoyarnos siempre cuando más lo necesitamos, alentándonos a seguir adelante.

A la empresa, por la información, documentos, conocimientos y permisos para entrar a sus instalaciones y poder aplicar los procedimientos de la investigación.

Al Mg. Martin Francisco Facundo Ruiz, por su asesoramiento íntegro y eficaz, por enriquecernos con sus conocimientos y sugerencias durante el desarrollo de la Tesis.

Por último, agradecer al Jurado, por brindarnos las pautas para mejorar el proyecto y desarrollo de la tesis, fundamental en la mejora y presentación de una investigación de calidad.

Los autores

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS	18
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fuente de información Científica	14
Tabla 2. Relación de las informaciones recolectadas	16
Tabla 3. Nombre de investigaciones estudiadas, autores y año de publicación.....	21
Tabla 4. Políticas de Crédito y cobranza	22
Tabla 5. Pasos para el otorgamiento del crédito	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento de recolección de información	19
Figura 2. Procedimiento de recolección de información	20

RESUMEN

La presente investigación describe las tendencias y últimos cambios actuales sobre el otorgamiento de crédito en las pequeñas empresas, y como esto contribuye en el crecimiento económico de las mismas, debido a que la mayoría de las empresas solo venden al contado. El objetivo y finalidad de este trabajo fue describir los diferentes enfoques de la realidad de los créditos en pequeñas empresas, beneficios que se tiene cuando dan créditos, Gestión de cobranza, estrategias y dimensiones de cuentas por cobrar por medio de la revisión sistemática literaria científica de 10 años, es decir investigaciones recientes y que contengan la misma metodología, Esta revisión teórica con fuentes teóricas secundarias, se realizó bajo la metodología de la revisión sistemática y gracias a las Normas Apa utilizada para investigaciones de este tipo. Los resultados muestran la importancia que tiene el otorgamiento de créditos como una medida de crecimiento por parte de la empresa, y de la implementación de un área dedicada a la gestión de cobros.

PALABRAS CLAVES: Créditos, Cuentas dudosas, Gestión de Cobranza,

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial, las organizaciones se están desarrollando de manera favorable, obteniendo resultados positivos, pero muchas veces se ha visto el caso de que solo trabajan al contado, y no al crédito, porque hay un temor de que no se pague los créditos otorgados aumentando el riesgo crediticio; este es uno de los motivos fundamentales por que las pequeñas empresas no otorgan créditos a sus clientes, el cual ha tenido un efecto en el crecimiento de las ventas y con ello el crecimiento de su organización. Uno de los factores por que sucede esto es por la falta de conocimiento, incumplimiento de políticas y falta de control (Dorgeris, Yoili y Sandy, 2011).

Por otro lado, las pequeñas empresas que han optado por los créditos a empresas previa evaluación de pago, han crecido y han abierto mercado de mucha importancia, conllevando a cumplir los objetivos y metas que se han propuesto, por otro lado, su gestión interna, supervisión y control es favorable para procesar el cobro de estas cuentas; las organizaciones que tienen este tipo de gestión tienen una liquidez favorable para cubrir deudas a corto plazo y largo plazo (Luna, 2012).

Para el autor Rivera (2017), menciona que las políticas de crédito y cobranza que tiene cada empresa sin importar el tamaño, son indispensables para su crecimiento, es decir si estas son estrictas, muy pocos clientes accederán al crédito, pero si estas son muy liberales, las empresas no pagaran y el nivel de endeudamiento perjudicara a la empresa disminuyendo la liquidez. Por eso es de mucha importancia que las pequeñas empresas tengan y opten por políticas intermedias y que sean volubles en el momento de que se otorgue un crédito y ser agresiva al momento de cobrar, con el fin de efectivo el cobro del dinero y permita aumentar la liquidez de la organización (Caballero, 2017)

El termino de las cuentas por cobrar y políticas de crédito, son la última tendencias que ocurre en las pequeñas empresas, porque se ha podido observar que los empresarios se están animando a dar créditos a los clientes previa evaluación y sustento con el fin de seguir su crecimiento, y es necesario vender debido a que muchas de estas están tienen obligaciones con bancos, proveedores y otro tipos de préstamos (Alfaro,2017).Por otro lado, la gestión de cobranza no se está aplicando, ya que se ha visto pequeñas empresas que no saben cobrar y hacer el tratamiento contable de esas cuentas que no se cobran y mandarlos al gasto, por lo que aparecen en los estados financieros de cada organización, limitando su análisis real para la toma de decisiones (Escudero,2016). Así mismo, también se podría mencionar evasión del proceso de cobranza aquellas pequeñas empresas que no quieren pagar y buscan la manera para evadir su responsabilidad, ante ello existe un proceso judicial que certifica que el cliente no va pagar y poder asumir ese crédito como una perdida que permitirá reducir impuesto para la organización (Pérez, 2015).

Las pequeñas empresas que sepan llevar adecuadamente sus políticas de créditos y cobranzas, van a tener mejores resultados que otras empresas que aplican criterios empíricos y de aquellas que no gestionan bajo parámetros como son las políticas (Choque, 2016). Las pequeñas empresas al no tener una gestión, control y supervisión, tienden a perder mucho dinero debido al mal manejo de los recursos de la organización, por ejemplo, las empresas que gestionan más del 50% de sus ventas al crédito, en el tiempo será una empresa sin liquidez, debido a que el nivel de morosidad será incontrolable y el compromiso con tercero serán cada vez más alto (Carlos, 2013, p.1). El objetivo de este tipo de variables es que consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, las pequeñas empresas debe

registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, porque constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para poder gestionar el cobro y se convierta en un activo real para la pequeña empresa (Córdova, P, 2015),.

Por este motivo se ha creído conveniente plantear este problema que es *¿Cuál es la importancia que tienen las políticas de créditos y cobranzas en las pequeñas empresas?*

En la literatura científica, se muestran una serie de experiencias que pueden ser determinantes para poder responder estos problemas planteados, de los cuales se tomó como informaciones sistemáticas las investigaciones recientes establecida en la SUNEDU, órgano oficial que ve el tema de los títulos, en su biblioteca aparecen todos los repositorios de las universidades y de las cuales se tomaran como sustento para poder responder la pregunta planteada.

Para el autor Rivera E. (2017), que se deben mejorar las políticas de cobranzas de manera general debido a que las pequeñas empresas otorgan créditos a sus clientes, pero la gestión operativa de cobro desconoce este procedimiento, ya que aumenta cada periodo más las cuentas por cobrar y las cuentas que se castigan. Por otro lado, Atoche (2017), menciona que se debe implementar un control y supervisión en las cobranzas de las pequeñas empresas, con el fin de obtener mejores resultados económicos, y hacer que la empresa si tenga el crecimiento que reflejan sus ventas; también se podría mencionar la posición de Guerrero (2017), quien establece que las empresas pequeñas deben implementar el análisis de morosidad, es decir saber hasta que niveles de montos en cuentas por cobrar es peligroso, que clientes no pagan cierto tiempo, y hasta cuanto la empresa tiene establecido dar créditos, estos criterios mencionados podrán permitir que si una empresa realiza bien sus políticas podrá tener un buen crecimiento económico. Por último, una de las investigaciones que

permitirán dar una opinión importante en el cual se desarrollara es en la investigación de Baltazar (2017), quien menciona que las políticas de crédito son importantes, pero se tienen que modificar o mejorar constantemente, porque las políticas de hoy no te servirán el otro año, por que las empresas pequeñas viven un proceso de cambios y que es de mucha importancia poder determinar dichos cambios.

En tal sentido se plantea lo siguiente que es *Determinar la importancia que tienen las políticas de créditos y cobranzas en las empresas pequeñas*, con el fin de que sirva como un mecanismo de supervivencia a las pequeñas empresas que están pensando a gestionar en créditos con otras empresas. Todo este proceso se realizará mediante una revisión sistemática que permita el desarrollo de la organización, como también determinar los beneficios, debilidades y el análisis del crecimiento de cada pequeña empresa si es que conlleva una buena gestión.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Las revisiones sistemáticas intentan reunir todo el conocimiento el problema que se plantea, destacando lo que se conoce acerca de una problemática actual, a través de los resultados obtenidos en diferentes estudios y teorías y ofrecer así recomendaciones para la práctica e investigación futura que quieran demostrar otros resultados diferentes a lo mencionado, esto hace referencia a una investigación no experimental de corte trasversal, y con diseño descriptiva, las cuales son más usadas en investigaciones científicas de administración, contabilidad, márketing, entre otras, debido a que no se manipula la variable deliberadamente como sucede en las experimentales que esperan un efecto inmediato. (Hernandez,2010). En la revisión sistemática presentada en este trabajo, se analizaron diferentes fuentes actuales en relación a la variable en estudio, con el fin de brindar un sustento teórico a lo que se pretende investigar, con el fin de resaltar este problema *¿Cuál es la importancia que tienen las políticas de créditos y cobranzas en las pequeñas empresas?*

Fundamentación de la metodología.

La metodología está enfocada en varias formas de recopilación y planteamiento de información, tales como la revisión de la literatura científica, que es una estrategia conocida y que se trabaja de la necesidad de poder conocer de manera procesada y sistemática los resultados. En este caso la forma descriptiva, observación, narrativa y análisis de datos son uno de los métodos y procesos que más se trabajan en la investigación científica, pero que sin embargo presentan problemas tales como razonabilidad, credibilidad debido a que son los mismos autores de los resultados que realizan estos procesos, para lo cual se pide de manera obligatoria una revisión sistemática, con el fin de tener el sustento y fuente muy

independiente del tipo de trabajo que se esté realizando (Manterola y Zavando, 2009; Urrútia y Bonfill, 2010).

Criterio de Elegibilidad

La selección de toda la información obtenida y para evitar los errores de razonabilidad de datos, se ha creído conveniente realizar un proceso filtro de información con el fin de disminuir los errores y dar beneficios a los buenos contenidos que puedan nutrir la investigación, es por ello que se plasma como base de la búsqueda el año 2008 hasta el año 2018, que vienen a ser 10 años establecidos para la búsqueda de información de este trabajo de investigación. Estableciendo a su vez 2 idiomas de búsqueda el español y el inglés. Todo este proceso se realiza con el fin de contar con un material rico en conocimientos, los mismos que podrán formar pata de la investigación. (Manterola y Zavando, 2009; Urrútia y Bonfill, 2010). Por otro lado, según la metodología de revisión sistemática se mencionan algunos autores para proceder a su análisis, investigación de la que se pudo recolectar gracias a Google académico por medio de libro gratuito. Para Hernández (2011), existen una variedad de formas de como recolectar información, y una de ellas es la revisión sistemática que es usada a 10 años y a 5 años, en caso de investigaciones experimentales son 5 años exactos, porque si no luego no tendría valor en el tiempo.

Búsqueda y Recurso de información

Se tomó en cuenta en esta revisión sistemática, crear una base teórica conformada por investigaciones antecesoras, artículos, revistas, libros, entre otras, que respalden el trabajo a realizar. En primer lugar, se realizó la búsqueda de la información teniendo en cuenta las palabras claves que son políticos de crédito y cobranza, en los idiomas establecidos en párrafos anteriores. Todo esto se logrará mediante el uso de herramientas tanto física como virtuales, dentro de los cuales se cuentan con: Brooks Google, Instituto

Pacífico, SUNEDU, Repositorio digital de la UNT, Repositorio digital Dspace, Repositorio digital UNA, Repositorio digital Universidad César Vallejo, Repositorio Institucional UNCP, Repositorio digital de UTB, entre otros.

Conjuntamente, se tuvo en cuenta como patrón estándar de búsqueda, establecer el periodo de publicación desde 2008 hasta el mes de diciembre de 2018. Como resultado de esta pesquisa, se obtuvieron 60 artículos originales.

Tabla 1

Fuente de información Científica

Fuente	Página	Contenido
Books Google	https://books.google.com.pe/	Investigaciones y ensayos
Instituto Pacífico	http://institutopacifico.com.pe/	Artículos científicos
SUNEDU	http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/155036	Investigaciones aprobadas y reales del Perú.
Repositorio digital de la UNT	http://www.dspace.unitru.edu.pe/	Investigaciones y ensayos
Repositorio digital Dspace	http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/	Investigaciones aprobadas y reales del Perú.
Repositorio digital UNA	http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1552	Investigaciones aprobadas y reales del Perú.
Repositorio digital Universidad César Vallejo	http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5215?show=full	Investigaciones aprobadas y reales del Perú.
Repositorio Institucional UNCP	http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3321	Investigaciones aprobadas y reales del Perú.
Repositorio digital de UTB	http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/793	Investigaciones aprobadas y reales del Perú.
Repositorio digital UPEU	http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/530	Investigaciones aprobadas y reales del Perú.
El blog de crédito y cobranza en las PyMEs	https://creditoycobranza.wordpress.com/	Investigaciones y ensayos

Elaboración: Los Autores

Criterios de inclusión y de exclusión

Se incluyó dentro de esta investigación toda la información relacionada con la variable, teniendo en cuenta el año en que fueron realizadas, el idioma, la metodología y los resultados obtenidos. Lo mencionado anteriormente se realiza con la finalidad de lograr obtener una base teórica confiable y apta para ser usada por otras investigaciones futuras.

Para el criterio de exclusión se prosiguió a eliminar todas aquellas teorías citadas y encontradas durante el proceso de búsqueda de información, por ejemplo, se eliminaron artículos científicos con fecha del 2007 hacia atrás, tesis con metodologías experimental, y ensayos y revistas que no presentaban una fuente confiable de información. (Fernandez, 2015).

Proceso de recopilación de datos

En este proceso se describe el proceso de recopilación de información, donde se muestra una tabla donde se especifica el año la naturaleza, libro, tipo de estudio, que son muy importante antes de cualquier análisis de selección de datos, en este caso estas son algunas de las investigaciones encontradas y mostradas para luego ser debatidas, por el momento son las más restantes del proceso.

Tabla 2

Relación de las informaciones recolectadas

Universidad o Revista	Naturaleza	País	Libro, Revista o tesis	Autor	Año	Tipo de estudio	Buscador
<i>Libro</i>	Internacional	España	Estrategia Para la Administración de Las Cuentas Por Cobrar.	Dorgeris García, Yoili Traba Ravelo	2011	Informativo	Books Google
<i>Revista</i>	Privada	Perú	Análisis de índices financieros e indicadores microeconómicos y macroeconómicos	Luna	2012	Informativo	Instituto Pacífico
<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	Privada	Perú	Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en el estado de resultado de las instituciones educativas particulares en el distrito de Comas e el año 2015	Rivera Espíritu, José Luis	2017	No experimental	SUNEDU
<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	Privada	Perú	Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017	Caballero Martínez, Emerita Janelly	2018	No experimental	SUNEDU
<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	Privada	Perú	Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la ciudad de Huamachuco, año 2015	Alfaro Polo, Julissa Magdeleine	2017	No experimental	SUNEDU
<i>Universidad Nacional de Trujillo</i>	Nacional	Perú	Incidencia de las políticas de evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad de crédito de consumo en la Empresa Carsa.	Escudero Quiñones, César Junior	2016	No experimental	Repositorio digital de la UNT
<i>Universidad Nacional de San Martín</i>	Nacional	Perú	Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la Liquidez de la empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L.”	Pérez Pinedo, Hugo Nicanor	2015	No experimental	Repositorio digital Dspace
<i>Universidad Nacional del Antiplano</i>	Nacional	Perú	Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la caja de ahorro y crédito los Andes Puno 2015.	Choque Cotrado, Danitza	2015	No experimental	Repositorio digital UNA
<i>Revista</i>	Privada	Perú	¿Que son las políticas de cobranza de una empresa?	Carlos, V	2013	Informativo	Instituto Pacífico
<i>Libro</i>	Internacional	Colombia	Gestión financiera: Incluye referencias a NIC (1, 2, 7, 16, 17, 33, 36 Y 40.	Granados & Ramírez	2015	Informativo	Books Google
<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	Privada	Perú	Gestión De Cobranzas Y Toma De Decisiones En El Área Contable En La Empresa Cloud Managment And Systems, Miraflores 2016	Guerrero Saravia, Carmen Mercedes	2016	Informativo	Repositoria Universidad César Vallejo
<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	Privada	Perú	Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Chavimochic S.A.C.	Atoche Bernal, Lucero	2015	No experimental	Repositoria Universidad César Vallejo

<i>Universidad Nacional del centro del Perú</i>	Nacional	Perú	Mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad en la empresa Nicoll Peru S.A	Baltazar Miranda, Roxana Violeta	2014	No experimental	Repositorio Institucional UNCP
<i>Universidad Técnica de Babahoyo</i>	Internacional	Ecuador	Análisis del rubro cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa J.M. Palau Agencia de vapores CIA LTDA. Universidad Técnica de Babahoyo	Gil Espinoza, Darwin Aldas Cando, Ingrid Narcila	2013	No experimental	Repositorio digital de UTB
Universidad Peruana Unión	Nacional	Perú	Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015	Gonzales Pisco, Esmina Sanabria Bolaños, Sussan Wendy	2016	No experimental	Repositorio digital UPEU
<i>Univeridad Privada del Norte</i>	Nacional	Perú	Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca-año 2016	Marquina Mantilla, Ayde Noemi Morales Silva, Arissa Areli	2017	No experimental	SUNEDU
<i>Universidad Privada Antenor Orrego</i>	Nacional	Perú	Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consermet S.A.C distrito de huanchaco. Año 2016	Vásquez Muñoz, Luis Eduardo Vega Plasencia, Enith Marisol	2017	No experimental	Repositorio digital UPAO
<i>Universidad Privada Antenor Orrego</i>	Nacional	Perú	La Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama S.A.C. 2014	Rodríguez Chacon, Erika Sonia Rodríguez Ibañez, Flor Maria	2014	No experimental	Repositorio digital UPAO
<i>Universidad Privada Antenor Orrego</i>	Nacional	Perú	Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes en la empresa Import Export Yomar E.I.R.L	Uceda Davalos, Lorena Kimberley Villacorta Bacalla, Fiorella	2013	No experimental	Repositorio digital UPAO
<i>Libro</i>	Privada	Perú	Administración de Crédito y Cobranza	Zamora. J	2013	Informativo	El blog de crédito y cobranza en las PyMEs

Elaboración: Los Autores

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Esta revisión sistemática conto con 60 investigaciones antecesoras originales como ser Tesis nacionales como internacionales, revistas, libros, entre otros, las mismas que tuvieron un margen de tiempo de 10 años, distribuidos de la siguiente manera: 4 Libros en Books Google, 3 artículos científicos en el Instituto Pacífico, 5 Tesis de pregrado SUNEDU, 3 tesis de pregrado en el repositorio digital de la UNT, 6 tesis de pregrado en el Repositorio digital Dspace, 6 tesis de pregrado en el Repositorio digital UNA, 4 revistas en el Instituto Pacífico, 5 tesis de pregrado en el Repositorio digital Universidad César Vallejo, 3 tesis de pregrado en el Repositorio Institucional UNCP, 5 tesis de pregrado en el Repositorio digital de UTB, 5 tesis de maestría en el Repositorio digital UPEU, 6 tesis de postgrado en la SUNEDU, 3 tesis de pregrado en el Repositorio digital UPAO y dos artículos en El blog de crédito y cobranza en las PyMEs.

Teniendo en cuenta toda esta basta información se procedió a eliminar toda la teoría obtenida mediante la investigación científica que no cumplió con las características establecidas como respetar los 10 años establecidos, la metodología no experimental usada en esta revisión sistemática con la ayuda del gestor de referencias EndNote y fueron eliminadas un total de 20 investigaciones entre tesis, revistas y artículos científicos llegando a obtener al final un total de 40 artículos originales. Posterior a lo mencionado anteriormente se aplicación los métodos de inclusión y exclusión y se obtuvieron un total de 20 artículos para la presentación de resultados.

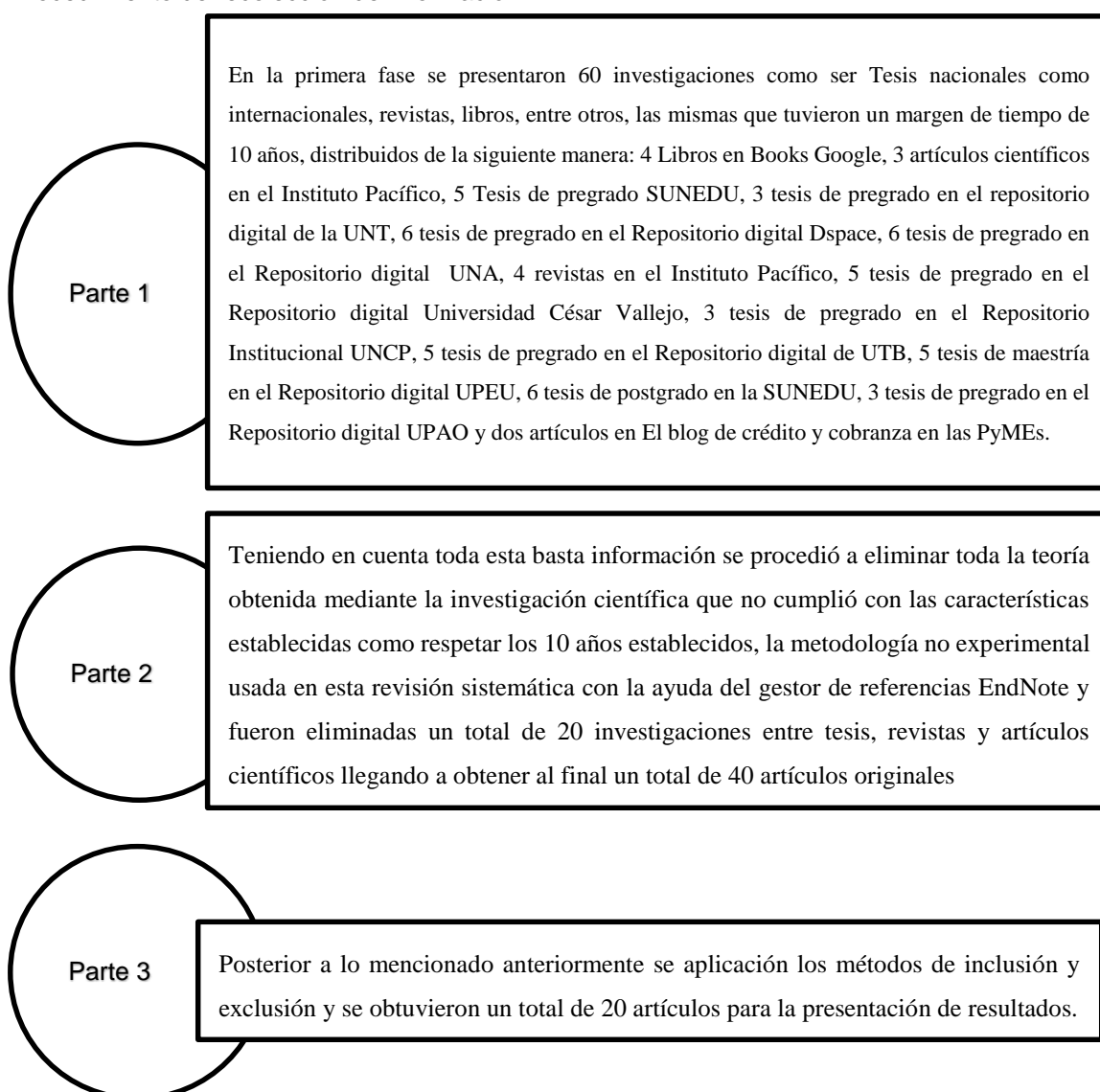
En los 20 artículos seleccionados se procedió a la identificación del tipo de investigación las diferentes universidades citadas tanto como nacionales y particulares, locales y extranjeras como ser los repositorios, bibliotecas virtuales, blogs, entre otros, como

lo muestra la selección de 20 investigaciones en la tabla N° 2 y los motores de búsqueda en la Tabla N° 1.

A nivel del mundo las empresas pequeñas presentan deficiencias respecto a las políticas de crédito y cobranza. Lo mismo pasa en Perú en donde contamos con unas muchas investigaciones referidas a la variable de estudio, las mismas que cuentan con diferentes metodologías y perspectivas.

Figura 1

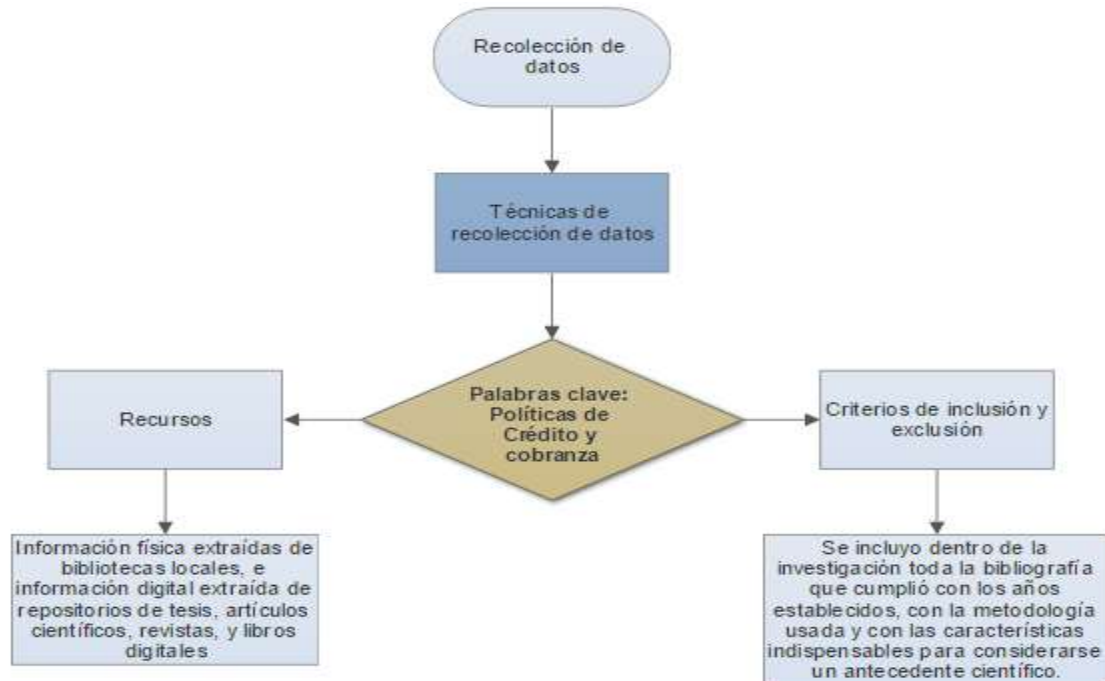
Procedimiento de recolección de información



Elaboración: Los Autores

Figura 2

Procedimiento de recolección de información



Elaboración: Los Autores

Realizar este tipo de procedimiento es de gran importancia para esta revisión sistemática ya que ayuda a plantear de una manera concisa los objetivos, conceptos, características, modalidades de préstamos, características indispensables con las que debe contar una pequeña empresa tanto en sus políticas de venta al crédito como también en sus políticas de cobranza. Puesto que ello contribuye a esta investigación de poder constatar la importancia que tienen las políticas de crédito y cobranza de las pequeñas empresas.

Tabla 3

Nombre de investigaciones estudiadas, autores y año de publicación

Nº	Libro, Revista o tesis	Autor
1	Estrategia Para la Administración de Las Cuentas Por Cobrar.	Dorgeris García, Yoili Traba Ravelo, Sandy Rodríguez S.
2	Análisis de índices financieros e indicadores microeconómicos y macroeconómicos	Luna
3	Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en el estado de resultado de las instituciones educativas particulares en el distrito de Comas e el año 2015	Rivera Espíritu, José Luis
4	Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017	Caballero Martínez, Emérita Janelly
5	Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la ciudad de Huamachuco, año 2015	Alfaro Polo, Julissa Magdeleine
6	Incidencia de las políticas de evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad de crédito de consumo en la Empresa Carsa.	Escudero Quiñones, César Junior
7	Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la Liquidez de la empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L.”	Pérez Pinedo, Hugo Nicanor
8	Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la caja de ahorro y crédito los Andes Puno 2015.	Choque Cotrado, Danitza
9	¿Que son las políticas de cobranza de una empresa?	Carlos, V
10	Gestión financiera: Incluye referencias a NIC (1, 2, 7, 16, 17, 33, 36 Y 40.	Granados & Ramírez
11	Gestión De Cobranzas Y Toma De Decisiones En El Área Contable En La Empresa Cloud Managment And Systems, Miraflores 2016	Guerrero Saravia, Carmen Mercedes
12	Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.	Atoche Bernal, Lucero
13	Mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad en la empresa Nicoll Perú S.A	Baltazar Miranda, Roxana Violeta
14	Análisis del rubro cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa J.M. Palau Agencia de vapores CIA LTDA. Universidad Técnica de Babahoyo	Gil Espinoza, Darwin Aldas Cando, Ingrid Narcila Yáñez Villasagua
15	Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015	Gonzales Pisco, Esmina Sanabria Bolaños, Sussan
16	Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca-año 2016	Marquina Mantilla, Ayde Noemi Morales Silva, Arissa Areli
17	Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consermet S.A.C distrito de huanchaco. Año 2016	Vásquez Muñoz, Luis Eduardo
18	La Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama S.A.C. 2014	Rodríguez Chacon, Erika Sonia
19	Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes en la empresa Import Export Yomar E.I.R.L	Uceda Davalos, Lorena Kimberley
20	Administración de Crédito y Cobranza	Zamora. J

Fuente: Libros en Books Google, Instituto Pacífico, SUNEDU, repositorio digital de la UNT, Repositorio digital Dspace, Repositorio digital UNA, Repositorio digital Universidad César Vallejo, Repositorio Institucional UNCP, Repositorio digital de UTB, Repositorio digital UPEU, SUNEDU, Repositorio digital UPAO y El blog de crédito y cobranza en las PyMEs.

Dentro de la investigación se pudo contar con antecedentes tanto internacionales como locales los mismos que inciden en el uso importante que se le deben dar a las políticas de crédito y cobranza en las pequeñas empresas. De las 20 investigaciones seleccionadas para esta revisión sistemática se puede verificar que las políticas de crédito y cobranza toman un rol muy importante en las pequeñas empresas.

Por su parte Choque (2016) y Carlos (2013), plantean que las pequeñas empresas que sepan llevar adecuadamente sus políticas de créditos y cobranzas, van a tener mejores resultados que otras empresas que aplican créditos bajo sus criterios personales y de aquellas que no gestionan, es por esa misma razón que muchas empresas dudan en dar créditos, pero esto se debe a su desconocimiento de cómo elaborar y ejecutar las políticas y procedimientos. Lo más recomendable de las políticas de cobranza es que se analicen consecutivamente de acuerdo con las condiciones y necesidades de la pequeña empresa

Tabla 4
Políticas de Crédito y cobranza

Tipos	Comentario	Autores
Las políticas de cobranza	Estrategias que una organización debe seguir para cobrar los créditos otorgados a sus clientes. Lo más recomendable de las políticas de cobranza es que se analicen consecutivamente de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa	Carlos (2013), Rodríguez Chacon, Erika Sonia, Rodríguez Ibáñez, Flor María (2014)
Las políticas de crédito	Son criterios para definir si se le otorga un crédito a un cliente siguiendo las pautas, normativa de crédito, e información a través de un análisis, concluyendo que las bases más comunes para establecer estándares de crédito son, evaluar créditos, promedio de pagos y volumen de ventas	Zamora (2013), Uceda Davalos, Lorena Kimberley Villacorta Bacalla, Fiorella (2013)

Elaboración: Los autores

Tabla 5

Pasos para el otorgamiento de créditos

Pasos	Comentario	Autores
Procedimientos administrativos de cuentas por cobrar comerciales	Lo primero que una pequeña empresa tiene que realizar, es saber a quiénes pueden ofrecer sus productos o servicios, para ello se realizan estudios del mercado y segmentación, el principal objetivo es identificar y seleccionar el grupo de clientes al cual le propondrán productos, es decir harán una propuesta de valor	
Procedimiento administrativo de aprobación de crédito	Proceso durante el cual los prestamistas analizan los riesgos que presenta un prestatario particular y establecen condiciones apropiadas para el préstamo.	Zamora (2013), Baltazar Miranda, Roxana Violeta (2014)
Procedimiento administrativo de cobranza	En este proceso se realizará, mediante llamadas telefónicas, por escrito, correos electrónicos o visitas personales por parte del departamento gerencial, una vez la factura se encuentre vencida, es decir a los 30 día de emitida la factura.	
Procedimiento administrativo de determinación de cartera morosa	Resumen de clientes por rango de deuda, resumen de clientes por rango de meses de deuda	

Elaboración: Los Autores

Se consideraron en la investigación también temas como la importancia de las políticas de crédito y cobranza, lo beneficios de brindar crédito, la importancia que tiene la repercusión de esta variable de estudio en las pequeñas empresas, todo ello sustentado por investigadores locales como: Gonzales Pisco, Esmina Sanabria Bolaños, Sussan Wendy y Rodríguez Chacón, Erika Sonia Rodríguez Ibáñez, Flor María.

Dentro de las investigaciones realizadas también se observó la necesidad de flexibilidad en las políticas de crédito y cobranza según lo mencionado por Baltazar (2017), quien menciona que las políticas de crédito son importantes, pero se tienen que modificar o mejorar constantemente, porque las políticas de hoy no te servirán el otro año, por que la empresa vive un proceso de cambios y que es de mucha importancia poder determinar dichos cambios.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta investigación tiene como objeto determinar la importancia que tienen las políticas de crédito y cobranza en las pequeñas empresas. Es por ello que concuerdo con lo mencionado por Dorgeris, Yoili y Sandy (2011), las pequeñas empresas en la actualidad trabajan con dinero al contado, el cual ha permitido tener un desarrollo estable y limitado; no acceden a otorgar al crédito debido a que no cuentan con los conocimientos debidos y recursos para gestionar el cobro de estos créditos el cual de alguna forma o manera limita su crecimiento a mercados más amplios. Por otro lado, las empresas que otorgan créditos y no tienen los recursos y conocimientos, aumentan sus cuentas por cobrar y disminuye su liquidez debido a que los clientes no pagan o se demoran en pagar. A su vez Luna (2012), menciona que las pequeñas empresas al pasar de los años en su actividad, van tomando criterios de cómo trabajar al crédito y con quienes puede trabajar, a esto se llama un criterio empírico el cual no está establecido su aplicación si no que varía según el criterio del dueño de la empresa, en muchas ocasiones puede ser beneficioso, pero en otras no se lleva un control asumiendo gastos indebidos. Todo lo mencionado anteriormente da una base teórica de lo importante que es tener en cuenta las políticas de crédito y cobranza en las pequeñas empresas.

Para que una pequeña empresa presente índices de crecimiento deben contar con políticas que regulen tanto la venta al crédito como también el cobro de las mismas debido a que las políticas son directrices que todo empleado sigue y que su aplicación conlleva a cumplir con los objetivos y metas de la empresa, al respecto Rivera (2017) menciona que las empresas que trabaja con políticas de crédito y cobranza tienen a tener un mejor crecimiento. Por eso es de mucha importancia que las pequeñas empresas tengan y opten por políticas intermedias y que sean volubles en el momento de que se observe que no se puede pagar el

crédito, desde ese entonces la política debe cambiar y ser agresiva al momento de cobrar, con el fin de hacer efecto ese dinero de la empresa (Caballero, 2017).

Las políticas de crédito y cobranza son esenciales en una organización, debido a que resguardan con seguridad la segunda cuenta contable más líquida de la empresa, después de efectivo equivalente a efectivo. Las empresas en su afán de crecer, descuidan su área de cobranza creyendo que ese dinero se puede disponer en cualquier momento, pero están en un pensamiento equivocado, porque depende de la gestión de cobranza hacer efectivo ese dinero; por otro lado, se ha visto que muchas empresas quiebran por este mal manejo de las cuentas por cobrar. Por lo que se puede deducir la importancia que tendría las cuentas por cobrar en la gestión de las pequeñas empresas.

Esta investigación considera importante presentar la importancia de las políticas de crédito y cobranza, debido a la variedad de estudios relacionados la variable de investigación.

Por último lo encontrado en esta investigación conocida como revisión sistemática presenta la importancia de las políticas de crédito y cobranza en las pequeñas empresas y la necesidad de continuar realizando estudios referidos a la variable en mención, usando otro tipo de metodologías, con el único propósito de fijar y respaldar los resultados encontrados por investigadores anteriores a esta investigación y por los resultados de esta revisión sistemática.

Conclusiones

En función a la variable en estudio esta revisión sistemática concluye que:

- Es importante resaltar el uso de las políticas de crédito y cobranza en las pequeñas empresas. Hoy por hoy las pequeñas empresas con auge de crecimiento apuestan por el otorgamiento de crédito, sin embargo, descuidan la gestión de cobro al no cumplir o tener políticas de crédito y cobranza, disminuyendo la liquidez y aumentando el compromiso con terceros.
- Todas las investigaciones citadas en esta revisión sistemática fueron no experimentales, de corte transversal. Se usaron las herramientas como la entrevista, el análisis documental y la revisión sistemática de teorías, artículos y ensayos, con el único fin de recabar una información más consistente.
- Las diferentes empresas citadas en los antecedentes de esta investigación tienen en común problemas con las políticas de crédito y cobranza, es por ello que las políticas de crédito y cobranza viene a tomar un valor importante para esta investigación que tiene como objeto lograr un crecimiento económico en las pequeñas empresas.
- Se concluye a su vez que es de vital importancia implementar nuevas metodologías de búsqueda en lo que se refiere a la variable en estudio, con el único fin de destacar solamente el material de importancia que se presentará en esta revisión sistemática. De esa manera las conclusiones de esta investigación tendrán un soporte mucho mayor a comparación de las investigaciones que fueron excluidas en esta investigación.

Limitaciones

El tiempo brindado para la realización de este trabajo de investigación es uno de las principales limitaciones con las que conto esta investigación. Esto ha generado que la investigación se limite solo a recabar la información en el tiempo otorgado.

Por otro lado, la variedad de material bibliográfico, como ser libros físicos y digitales, tesis, bibliotecas, entre otros también obstaculizaron el trabajo por las diferentes metodologías planteadas en cada una de ellas.

Se redujo una gran variedad de información respecto a la variable por el hecho de limitar la investigación a dos idiomas el español y el inglés.

Sin embargo, muy a pesar de haber resaltado las principales limitaciones de esta investigación, cabe resaltar de que el material bibliográfico recaudado tanto de manera física como virtual servirá como base teórica para futuras investigaciones.

REFERENCIAS

- Mestas P. (2011), Apuntes Para Facilitar la Recolección de Datos. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=fBuppwAACAAJ&dq=recoleccion+de+datos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiWveCJ9IHbAhWpY98KHZY3C9oQ6AEIQTAF>
- Fernández (2015). Métodos de inclusión y exclusión de información.
- Baltazar (2017), Mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad en la empresa Nicoll Peru S.A. Recuperado de:
Mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad en la empresa Nicoll Peru S.A
- Guerrero (2017), Gestion De Cobranzas Y Toma De Decisiones En El Área Contable En La Empresa Cloud Managment And Systems, Miraflores 2016
- Reguera (2018). Metodología de la investigación lingüística: prácticas de escritura. Recuperado de
<https://books.google.com.pe/books?id=cZxjCzwBYiUC&pg=PA57&dq=hernandez+sampieri&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjipPw94HbAhVCZN8KHYLIAZcQ6AEIQDAE#v=onepage&q=hernandez%20sampieri&f=false>
- Atoche (2017), Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2015.
- Córdova, P (2015). Gestión financiera: Incluye referencias a NIC (1, 2, 7, 16, 17, 33, 36 Y 40.
- Hernández (2011), instrumentos de recolección de datos en ciencias sociales. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=VNkoKQEACAAJ&dq=recoleccion+de+datos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiWveCJ9IHbAhWpY98KHZY3C9oQ6AEIMjAC>

- Carlos. V. (2013). ¿Que son las políticas de cobranza de una empresa?. El blog de crédito y cobranzas en las Pymes. Recuperado de <https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/08/07/las-politicas-de-credito-y-cobranza/>
- Choque (2016) Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la caja de ahorro y crédito los Andes Puno 2015. Recuperado de: Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la caja de ahorro y crédito los Andes Puno 2015.
- Pérez (2015) Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la Liquidez de la empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L.”; durante El año 2013. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/128253>
- Escudero Q. (2016) Incidencia de las políticas de evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad de crédito de consumo en la Empresa Carsa, Oficina Trujillo en el período 2000 – 2015. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/96386>
- Rivera E. (2017) Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en el estado de resultado de las instituciones educativas particulares en el distrito de Comas e el año 2015. Recuperado: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/155036>
- Luna (2012). Análisis de índices financieros e indicadores microeconómicos y macroeconómicos. Instituto Pacifico Sac.
- Alfaro P. (2017) Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la ciudad de Huamachuco, año 2015
- Caballero (2018) Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/199985>
- Dorgeris, Yoili y Sandy (2011). Estrategia Para la Administración de Las Cuentas Por Cobrar. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=oHuqpwAACAAJ&dq=cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjznJa_-9PaAhWKyVMKHZ5iAcwQ6AEILjAC

García (2014) Análisis del rubro cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa J.M. Palau Agencia de vapores CIA LTDA. Universidad Técnica de Babahoyo. Retrieved from <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/793>.

Gonzales y Sanabrias (2016). Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Sus Efectos En La Liquidez En La Facultad De Una Universidad Particular, Lima, Período 2010-2015. Recuperado:http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marquina y Morales (2017), Incidencia De La Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Comerciales En La Liquidez De La Empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca-Año 2016. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12363/Marquina%20Mantilla%2c%20Ayde%20Noemi%20-%20Morales%20Silva%2c%20Arisa%20Areli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, L y Vega, E. (2016). Gestiona de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C.Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo-Perú.

Rodríguez E. & Rodríguez (2014) “La Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama S.A.C. 2014”. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/992>

Uceda & Villacorta (2014), “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes en la empresa Import Export Yomar E.I.R.L., en la ciudad de Lima Periodo 2013”, Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/347>

Zamora, (2013). Administración de Crédito y Cobranza. Recuperado de <https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/10/10/outsourcing-de-la-administracion-del-credito-y-cobranza/>